

PENINGKATAN EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRATIF MELALUI PENGUATAN KOMUNIKASI INTERNAL: STUDI DI DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL PROVINSI BALI

Putu Arya Krisna Weda¹, Putu Purnama Dewi²

¹Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

²Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

e-mail koresponden: putuwedha112@gmail.com, purnamadewi@undiknas.ac.id

Abstract

Administrative services in government agencies are highly dependent on the smoothness of internal communication. The General Affairs Subdivision of the Bali Provincial Manpower and Mineral Resources Office plays a crucial role in supporting operational activities through the management of correspondence, logistics, archives, and workplace facilities. This study aims to describe the state of internal communication and identify challenges that impact work effectiveness. The methods used include direct observation, informal interviews, and activity documentation during the Field Work Practice from June to August 2025. Observation results indicate delays in information dissemination, unclear message content, and differing interpretations of tasks. These issues impact work coordination and time efficiency. These issues arise not due to low employee performance but rather the absence of a structured communication system. Despite this, employees demonstrate commitment and good cooperation. By strengthening coordination, utilizing more structured communication media, and establishing clear information dissemination practices, the General Affairs Subdivision can play an increasingly optimal role in supporting professional and responsive government services.

Keywords: *internal communication; work coordination; administrative services; work culture; government agencies*

Abstrak

Pelayanan administratif di instansi pemerintah sangat bergantung pada kelancaran komunikasi internal. Sub.Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali memiliki peran penting dalam mendukung operasional melalui pengelolaan surat, logistik, arsip, dan fasilitas kerja. Kegiatan ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi komunikasi internal serta mengidentifikasi kendala yang memengaruhi efektivitas kerja. Metode yang digunakan adalah observasi langsung, wawancara informal, dan pencatatan aktivitas selama Praktek Kerja Lapangan pada Juni hingga Agustus 2025. Hasil pengamatan menunjukkan adanya keterlambatan penyampaian informasi, isi pesan yang kurang jelas, dan perbedaan pemahaman terhadap tugas. Hal ini berdampak pada koordinasi kerja dan efisiensi waktu. Permasalahan ini terjadi bukan karena rendahnya kinerja pegawai, melainkan karena belum adanya sistem komunikasi yang tertata. Meskipun begitu, pegawai menunjukkan komitmen dan kerja sama yang baik. Dengan penguatan koordinasi, pemanfaatan media komunikasi yang lebih tertata, dan pembiasaan penyampaian informasi yang jelas, peran Sub.Bagian Umum dapat semakin optimal dalam mendukung pelayanan pemerintahan yang profesional dan responsif.

Kata Kunci: komunikasi internal; koordinasi kerja; pelayanan administratif; budaya kerja; instansi pemerintah

Accepted: 2025-08-27

Published: 2025-10-17

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel menjadi salah satu tuntutan utama dalam implementasi reformasi birokrasi di lingkungan pemerintahan daerah (Amal, 2024). Dalam kerangka tersebut, efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas koordinasi internal, termasuk daya dukung administratif yang berperan di balik layar. Bidang atau Subbagian Umum merupakan salah satu unit strategis yang

memegang peran sentral dalam mendukung kelancaran operasional, melalui fungsi seperti pengelolaan surat menyurat, logistik, dokumentasi, pengarsipan, serta manajemen sumber daya manusia. Berbagai instansi pemerintah, termasuk sekretariat daerah, menjadikan Bidang Umum sebagai penghubung antara perumusan kebijakan dan implementasi teknis di lapangan. Kinerja bidang ini berdampak langsung terhadap kelancaran alur informasi, ketertiban dokumen, serta efisiensi respons layanan kepada masyarakat (Qadriyani & Rumakat, 2025). Minimnya dukungan administratif sering kali menjadi penyebab utama lambatnya pelayanan dan tumpang tindih data (Usnaidi & Harry Purnama, 2022).

Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral (ESDM) Provinsi Bali merupakan lembaga yang memiliki cakupan kerja luas dan kompleks, baik dalam aspek ketenagakerjaan maupun pengelolaan energi dan sumber daya alam. Dalam konteks ini, koordinasi antarbidang menjadi sangat penting. Bidang Umum tidak hanya berperan sebagai unit administratif, tetapi juga sebagai simpul koordinasi yang menjaga sinkronisasi antara kebutuhan teknis dengan dukungan administratif. Transformasi digital yang mendorong birokrasi berbasis sistem informasi menuntut adanya adaptasi dari sisi manajemen administratif. Pengelolaan arsip elektronik, surat digital, serta sistem manajemen logistik terpadu membutuhkan kompetensi teknis yang mumpuni dan pola komunikasi yang solid antarpersonel. Profesionalisme sumber daya manusia, budaya kerja kolaboratif, dan keterbukaan komunikasi menjadi kunci utama dalam mendukung efektivitas pelayanan publik (Tauhid *et al.*, 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi, transformasi digital menjadi tantangan sekaligus peluang bagi birokrasi daerah. Penerapan sistem informasi, arsip digital, hingga manajemen logistik berbasis aplikasi menuntut kompetensi teknis yang mumpuni serta pola komunikasi internal yang tertata (Wijayanti, 2021). Profesionalisme sumber daya manusia (SDM), budaya kerja kolaboratif, serta keterbukaan dalam pertukaran informasi menjadi modal penting untuk meningkatkan responsivitas layanan publik (Rivai & Mulyadi, 2020). Namun pada praktiknya, tidak semua instansi berhasil beradaptasi secara optimal. Masih ditemukan kendala seperti keterbatasan jumlah dan kapasitas pegawai, belum adanya prosedur komunikasi baku, hingga pola birokrasi yang masih manual (Purwanto, 2021).

Kendala tersebut seringkali menimbulkan berbagai masalah, seperti keterlambatan penyampaian informasi, pesan yang tidak jelas, hingga perbedaan pemahaman antarpegawai mengenai penugasan. Dampaknya bukan hanya pada efisiensi waktu, tetapi juga pada kualitas pelayanan administratif yang menjadi penopang bagi bidang-bidang lain (Kusumaningrum, 2020). Permasalahan ini sesungguhnya bukan disebabkan oleh rendahnya kinerja pegawai, melainkan karena belum adanya sistem komunikasi internal yang terstruktur dan terdokumentasi secara formal (Usnaidi & Harry Purnama, 2022).

Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap pola komunikasi internal, khususnya di Subbagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali. Evaluasi ini penting untuk memetakan titik-titik kritis dalam alur komunikasi, sekaligus memberikan rekomendasi strategis agar koordinasi antarbagian dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Komunikasi internal yang dikelola dengan baik-baik vertikal maupun horizontal dapat meningkatkan kepercayaan pegawai, memperkuat budaya kerja kolaboratif, dan mendukung terciptanya birokrasi yang adaptif (Jacobsen & Salomonsen, 2021). Pendekatan *management through communication* sebagaimana dijelaskan oleh Michalski *et al.* (2023), yang menegaskan bahwa komunikasi bukan hanya sekadar alat bantu, melainkan fondasi dalam membangun organisasi publik yang modern dan responsif. Dalam konteks birokrasi daerah, penguatan sistem komunikasi internal bukan hanya soal teknis

pertukaran informasi, melainkan juga bagian dari strategi membangun kepercayaan, meningkatkan partisipasi pegawai, serta mempercepat respons organisasi terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pengabdian ini penting dilakukan sebagai langkah awal untuk memahami kondisi komunikasi internal di Subbagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali, serta memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan efektivitas layanan administratif di instansi pemerintah.

METODE

Kegiatan ini dilaksanakan di Sub.Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali selama masa pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang berlangsung dari bulan Juni hingga Agustus 2025. Sub. Bagian Umum dipilih sebagai lokasi kegiatan karena memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran tugas administratif di lingkungan instansi, seperti pengelolaan surat menyurat, logistik, pengarsipan dokumen, serta fasilitas kantor. Sasaran dari kegiatan ini adalah para pegawai dan staf Sub. Bagian Umum yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas-tugas tersebut. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan observasi partisipatif, wawancara informal, dan pencatatan aktivitas harian. Observasi dilakukan dengan cara ikut serta secara langsung dalam kegiatan sehari-hari di kantor untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai bagaimana proses komunikasi internal berlangsung, baik secara vertikal maupun horizontal. Pengamatan dilakukan secara aktif selama jam kerja untuk mengamati pola komunikasi, waktu penyampaian informasi, serta cara penyelesaian tugas yang melibatkan koordinasi antarbagian.

Wawancara informal dilakukan dengan pendekatan santai (informal) terhadap beberapa pegawai yang dianggap relevan dengan alur komunikasi yang diamati. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih mendalam mengenai kendala, kebiasaan kerja, serta persepsi pegawai terhadap pola komunikasi yang sudah berjalan. Dengan pendekatan informal, pegawai lebih terbuka dalam menyampaikan pengalaman, sehingga informasi yang diperoleh bersifat alami dan faktual sesuai kondisi lapangan. Selain itu, aktivitas yang berkaitan dengan proses penyampaian dan penerimaan informasi, seperti penugasan antarbagian, pengalihan tanggung jawab, hingga diskusi lintas unit, dicatat secara sistematis. Pencatatan ini dilakukan untuk mendokumentasikan bentuk komunikasi yang terjadi, termasuk waktu, cara penyampaian, serta dampaknya terhadap proses kerja. Data yang diperoleh dari observasi dan wawancara kemudian dianalisis secara deskriptif. Analisis dilakukan dengan memetakan permasalahan utama, mengidentifikasi penyebabnya, serta mengaitkan dengan prinsip manajemen komunikasi internal. Evaluasi terhadap keberhasilan kegiatan dilakukan dengan melihat sejauh mana informasi dapat tersampaikan secara jelas, cepat, dan dipahami antarbagian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Kegiatan

Kegiatan observasi dan evaluasi terhadap komunikasi internal yang dilakukan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Subbagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali menghasilkan sejumlah temuan penting terkait pola koordinasi dan penyampaian informasi antarpegawai. Berdasarkan pengamatan langsung, ditemukan bahwa komunikasi internal umumnya berlangsung secara lisan, baik dalam bentuk instruksi langsung dari atasan maupun diskusi singkat antarpegawai. Media komunikasi yang paling sering digunakan adalah komunikasi tatap muka dan pesan instan melalui aplikasi WhatsApp. Namun, pola komunikasi ini belum didukung oleh sistem dokumentasi atau prosedur baku, sehingga informasi yang disampaikan sering kali tidak tercatat dengan jelas. Hal ini mengakibatkan terjadinya keterlambatan informasi,

miskomunikasi antarbagian, serta kesulitan dalam melacak tanggung jawab atau progres pelaksanaan tugas. Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa kendala komunikasi yang terjadi bukan disebabkan oleh rendahnya kinerja pegawai, melainkan oleh belum terbentuknya sistem komunikasi yang tertata secara formal. Oleh karena itu, kegiatan ini menjadi langkah awal untuk memetakan permasalahan dan mengidentifikasi titik-titik kritis dalam alur komunikasi, yang dapat dijadikan dasar untuk perbaikan sistem ke depan.



Gambar 1. Pelaksanaan wawancara

2. Pembahasan

Sebelum dilakukan evaluasi terhadap komunikasi internal di lingkungan Sub.Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali, berbagai permasalahan kerap terjadi dalam proses koordinasi kerja. Hal ini terutama terlihat pada keterlambatan penyampaian informasi, kurangnya kejelasan dalam pesan yang disampaikan, hingga perbedaan pemahaman antarpegawai terhadap tugas yang diberikan. Permasalahan-permasalahan tersebut berdampak langsung terhadap efisiensi kerja, potensi kesalahan pelaksanaan tugas, serta ketidaksinambungan koordinasi antarbagian.

Setelah dilakukan evaluasi melalui observasi partisipatif, wawancara informal, dan pencatatan aktivitas kerja, terjadi sejumlah perbaikan dalam pola komunikasi yang diterapkan. Pegawai mulai lebih memperhatikan kejelasan pesan yang disampaikan, mempercepat proses penyampaian informasi antarbagian, serta menunjukkan pemahaman yang lebih baik terhadap tugas masing-masing. Beberapa bidang mulai menunjukkan kesadaran kolektif untuk membangun budaya komunikasi yang lebih terbuka, responsif, dan kooperatif. Meskipun belum bersifat menyeluruh, perbaikan ini menunjukkan bahwa perubahan pola komunikasi internal dapat terwujud secara bertahap apabila didukung oleh kesadaran bersama, pendampingan yang tepat, serta kemauan untuk beradaptasi dengan cara kerja yang lebih sistematis.

Table 2. Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah evaluasi

Permasalahan Sebelum Evaluasi	Akibat yang Terjadi	Kondisi Setelah Evaluasi
Keterlambatan penyampaian informasi	Koordinasi kerja antarbagian menjadi terhambat dan memperlambat penyelesaian tugas.	Proses penyampaian informasi lebih cepat melalui koordinasi rutin dan media komunikasi internal
Informasi yang tidak lengkap atau kurang jelas	Menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas dan meningkatkan risiko kesalahan	Isi pesan lebih diperjelas sebelum disampaikan untuk menghindari kesalahpahaman

kerja.

Perbedaan pemahaman terhadap isi tugas	Tugas tidak dijalankan sesuai harapan dan berisiko terjadi miskomunikasi antarpegawai.	Tugas disampaikan secara langsung dan lebih terarah sehingga mengurangi miskomunikasi.
--	--	--

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bidang Umum Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali, dapat disimpulkan bahwa Bidang Umum memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pelayanan pemerintahan. Fungsi administratif seperti pengelolaan surat menyurat, pengarsipan, logistik, dan fasilitas kerja menjadi penopang utama bagi kelancaran operasional unit lain, sehingga menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada bidang teknis, tetapi juga pada kekuatan sistem pendukung internal yang solid. Dalam praktiknya, masih terdapat tantangan berupa miskomunikasi antarbagian yang muncul dalam bentuk keterlambatan penyampaian informasi atau perbedaan pemahaman terhadap pelaksanaan tugas. Meskipun tidak berdampak besar secara langsung, kondisi ini dapat memengaruhi efisiensi waktu dan koordinasi kerja, yang umumnya disebabkan oleh belum adanya sistem komunikasi internal yang terstruktur dan terdokumentasi secara formal. Namun demikian, Bidang Umum tetap menunjukkan komitmen dan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Dengan penguatan koordinasi dan pemanfaatan teknologi informasi, peran Bidang Umum dapat terus ditingkatkan sebagai mitra strategis dalam mendukung penyelenggaraan layanan pemerintahan yang efektif, profesional, dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amal, I. (2024). *Peran Birokrasi dalam Reformasi Pemerintahan Indonesia*. 9(2), 11–16.
- Jacobsen, C. B., & Salomonsen, H. H. (2021). Leadership strategies and internal communication in public organizations. *International Journal of Public Sector Management*, 34(2), 137–154. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2020-0086>
- Kusumaningrum, D. (2020). Komunikasi organisasi dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 45–56. <https://doi.org/10.24002/jik.v12i1.3412>
- Michalski, T., Syvak, T., Dombrovska, S., Stanishevskiy, V., & Servetskiy, I. (2023). *Place and Role of Strategic Communications in Public Management System BT - National Security Drivers of Ukraine: Information Technology, Strategic Communication, and Legitimacy* (O. Radchenko, V. Kovach, I. Semenets-Orlova, & A. Zaporozhets (eds.); pp. 135–149). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-33724-6_8
- Purwanto, A. (2021). Birokrasi dan tantangan pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 77–89.
- Qadriyani, L., & Rumakat, M. (2025). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah*. 4(2), 4282–4289.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2020). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Tauhid, S., Suaib, E., Bake, J., Program, M., Administrasi, S., Pascasarjana, P., & Kendari, U. (2022). Reformasi Pelayanan Publik Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Public Service Reform At the General Bureau of the Provincial Regional Secretariat South East Sulawesi. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 108–116.

- Usnaldi, U., & Harry Purnama, Y. (2022). Pengaruh Perilaku Birokrasi dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 13888–13898. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i3.4772>
- Usnaldi, U., & Harry Purnama, Y. (2022). Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 13888–13898. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i3.4772>
- Wijayanti, A. (2021). Digitalisasi arsip sebagai upaya modernisasi birokrasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(1), 55–68. <https://doi.org/10.25077/jan.v8i1.2150>